



SKM SMT 1 2024

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Rumah Sakit Umum Daerah Sukamara

Periode Januari - Juni 2024



Semerster 1 tahun 2024

rsud@sukamarakab.go.id

Jl. Tjilik Riwut KM 5,5 No 35 Sukamara



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sukamara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sukamara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Rumah Sakit Umum Daerah Sukamara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Daerah Sukamara adalah tim yang ditunjuk berdasarkan surat keputusan direktur.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Rumah Sakit Umum Daerah Sukamara yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2024	182
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sukamara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sukamara dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 44.239 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 381 orang.

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 380 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	54	39%
		PEREMPUAN	84	61%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	11	8%
		SLTP	19	13,8%
		SLTA	81	58,7%
		DIII	6	4,3%
		SI	21	15,2%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	21	17%
		TNI	0	0%
		POLRI	2	2%
		SWASTA	43	35%
		WIRUSAHA	12	10%
		LAINNYA	46	37%

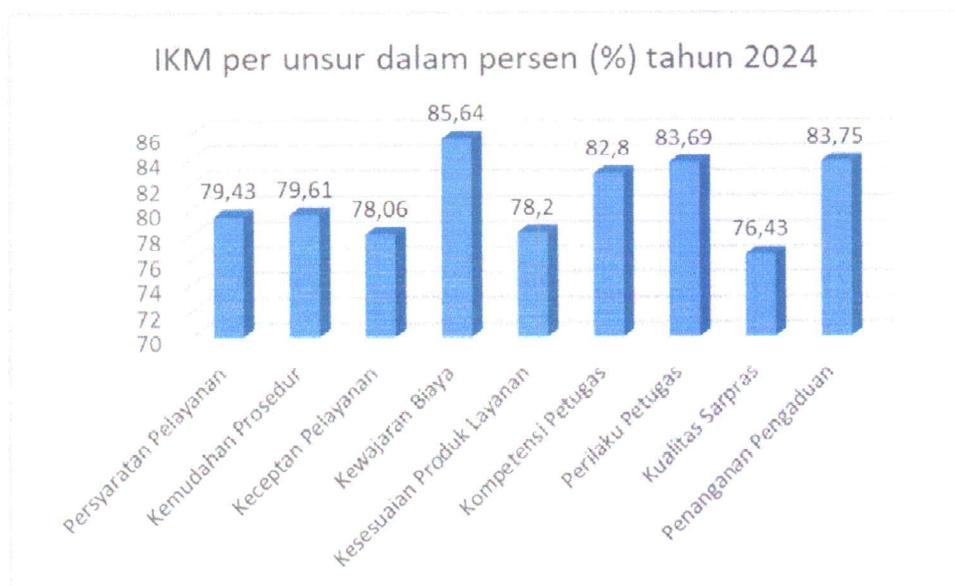
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,18	3,18	3,12	3,43	3,13	3,31	3,35	3,06	3,35
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	C	B
IKM Unit Layanan		80,84 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kualitas sarpras mendapatkan nilai terendah yaitu 3,06 (76,43%). Selanjutnya kecepatan pelayanan yang mendapatkan nilai 3,12 (78,06%) adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya / tarif dengan mendapatkan nilai tertinggi 3,43 (85,64%) dari unsur layanan, serta penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,35 (83,75%).

Berdasarkan hasil analisa didapatkan nilai terendah adalah Kualitas Sarpras. Hal ini banyak saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No. RESPONDEN	KODE UNIT	UNIT	PENILAIAN RESPONDEN	UNSUR SKM
23	3	Poli Dalam	saran: ada tempat bermain anak, agar anak yang berobat/diperiksa tidak berjalan kemana-mana	8
44	18	Lavender	saran: supaya wc tetap bersih	8
75	15	Anggrek	perlu pembenahan kamar mandi dan wastafel yang bocor	8
76	15	Anggrek	untuk kelas 1 dipasang tv	8
77	15	Anggrek	harapannya untuk kelas 1 dipasang tv	8
78	15	Anggrek	perlu ditambah kipas angin	8
79	15	Anggrek	wastafel bocor, pembenahan di bagian kamar mandi	8
80	15	Anggrek	pembenahan kamar mandi	8
83	13	Flamboyan	tempat tidur tidak nyaman, perbanyak tiang infus yang bedorong	8
84	13	Flamboyan	lebih baik lagi	8
85	13	Flamboyan	lebih ditingkatkan lagi sarana dan prasarana yang nyaman	8
87	13	Flamboyan	sampah didepan ruangan behamburan	8
124	15	Anggrek	wc kurang bersih, kipas angin tidak bisa diputar	8
125	15	Anggrek	kamar mandi dan wastafel sering tersumbat	8
126	15	Anggrek	tidak ada tirai penutup atau penyekat pasien	8
127	15	Anggrek	kamar mandi mampet	8
128	15	Anggrek	AC bocor, mohon diperhatikan lagi	8

129	15	Anggrek	kipas angin di kelas 3 perlu diganti dengan yang baru, karena kipasnya sudah rusak dan kalau siang sangat panas sekali	8
130	15	Anggrek	WCnya rusak	8
131	15	Anggrek	perlu remote AC agar suhu dapat diatur, wastafel bocor perlu diperbaiki, disediakan pengharum di toilet, perlu ada penambahan	8
132	15	Anggrek	untuk lebih diperhatikan kondisi lampu diruangan, 2 jendela tidak bisa ditutup sempurna	8
133	15	Anggrek	ruangan banyak nyamuk, harapannya ruangbebas nyamuk agar pasien tidak terkena penyakit lain (dbd), pelayanan sudah baik	8
134	15	Anggrek	kipas angin rusak	8
135	15	Anggrek	agar diperhatikan nyamuk-nyamuk dikamar; harapan saya RSUD Sukamara tetap berjaya melayani sepenuh hati dan nurani setiap masyarakat tanpa membanding-bandingkan, pandanglah semua sama	8
136	15	Anggrek	perlunya pembenahan/perbaikan kamar mandi dan kebersihan halaman	8
137	15	Anggrek	lebih maju, pelayanan dokter dan perawat sudah memuaskan, perlu perbaikan kamar mandi	8
138	15	Anggrek	WC rusak dan bau	8
139	15	Anggrek	kamar mandi rusak dan berbau	8
140	5	Poli Kebidanan	mempertahankan yang baik, semoga proposal pengajuan alat-alat	8
156	1	IGD	perbanyak bed, perawat, kursi tunggu, dan layar informasi	8

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

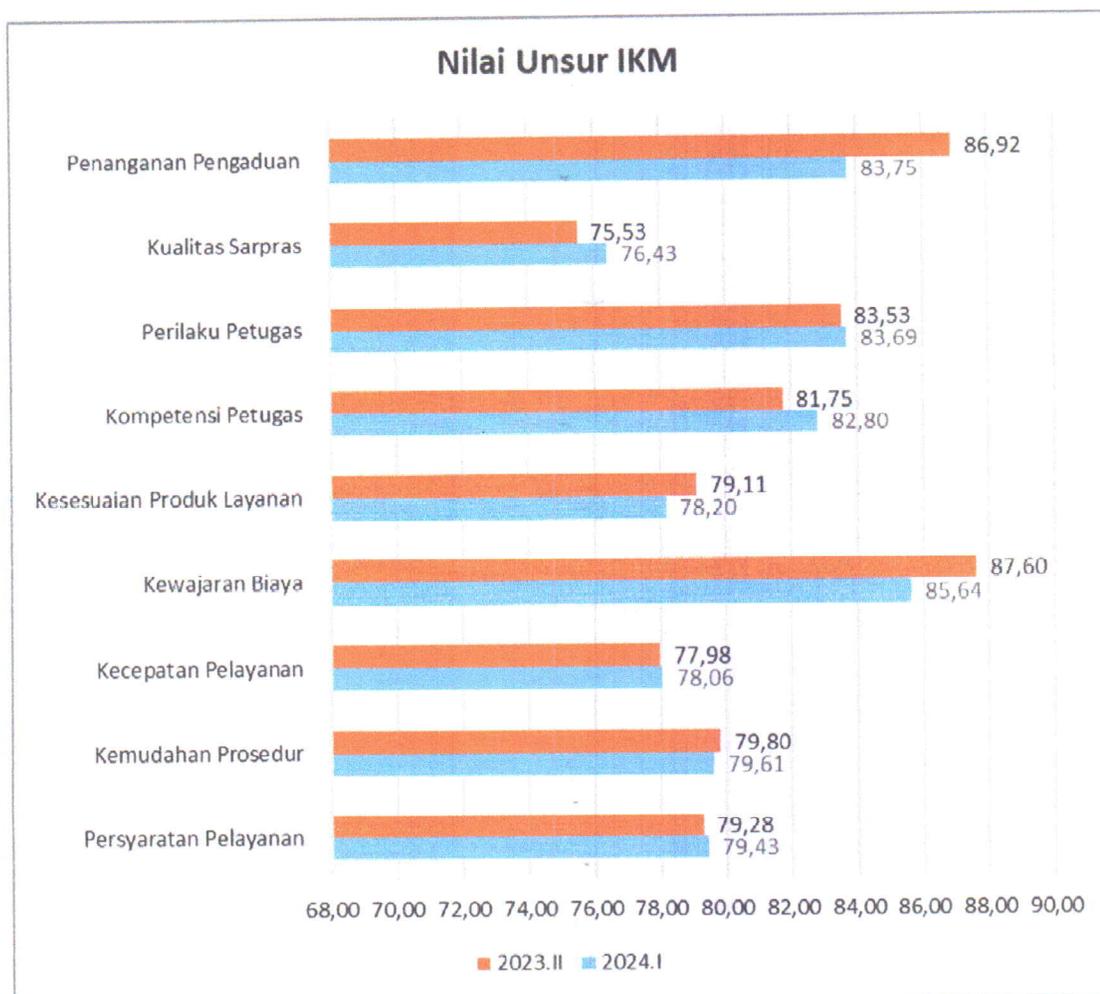
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (6 – 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas Sarana Prasarana	Pemeliharaan toilet/kamar mandi/wastafel/AC/jendela dsb	√	√	√	√	Bagian IPSRS
		Pengadaan tempat bermain anak di Instalasi Rawat Jalan	√				Bagian Umum
		Monitoring/evaluasi pengangkutan sampah	√	√	√	√	Bagian penunjang non medis
2	Kecepatan Pelayanan	- Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.	√	√	√	√	Bidang pelayanan

		- Monitoring dan evaluasi kebutuhan SDM		√		√	Bagian Diklat
		- Meningkatkan kompetensi dengan pendidikan pelatihan	√	√	√	√	

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Rumah Sakit Umum Daerah Sukamara dapat dilihat melalui grafik berikut :



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Sukamara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,84.
- Nilai SKM RSUD Sukamara menunjukkan adanya peningkatan pada unsur U1, U3, U6, U7, U8 dan ada penurunan unsur U2, U4, U5, U9 pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 semester II dan tahun 2024 semester I.
- Kualitas sarpras mendapatkan nilai terendah yaitu 3,06 (76,43%). Selanjutnya kecepatan pelayanan yang mendapatkan nilai 3,12 (78,06%) adalah nilai terendah kedua.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya / tarif dengan mendapatkan nilai tertinggi 3,43 (85,64%) dari unsur layanan, serta penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,35 (83,75%).
- Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan program :

Pemeliharaan toilet/kamar mandi/wastafel/AC/jendela dsb
Pengadaan tempat bermain anak di Instalasi Rawat Jalan (Sudah dilaksanakan)
Monitoring/evaluasi pengangkutan sampah
Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan
Memberikan pelatihan khusus terkait <i>team building</i>

Sukamara, 1 Juli 2024
Direktur RSUD Sukamara



dr. EELIN N. M SIANIPAR
NIP. 19760611 200604 2 028

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

**SARAN DAN HARAPAN BERDASARKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JANUARI - JUNI 2024**

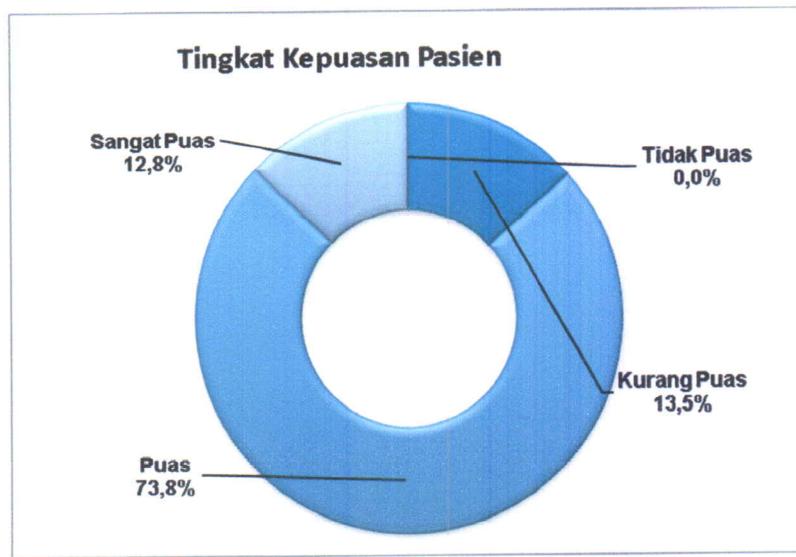
No. RESPONDEN	KODE UNIT	UNIT	PENILAIAN RESPONDEN	UNSUR SKM
23	3	Poli Dalam	saran: ada tempat bermain anak, agar anak yang berobat/diperiksa tidak berjalan kemana-mana	8
25	3	Poli Dalam	terimakasih atas pelayanan yang baik, terkhusus untuk dokter yang melayani	7
43	18	Lavender	semoga RSUD Sukamara lebih baik lagi	5
44	18	Lavender	saran: supaya wc tetap bersih	8
45	18	Lavender	pelayanan yang diberikan cukup memuaskan	5
75	15	Anggrek	perlu pembenahan kamar mandi dan wastafel yang bocor	8
76	15	Anggrek	untuk kelas 1 dipasang tv	8
77	15	Anggrek	harapannya untuk kelas 1 dipasang tv	8
78	15	Anggrek	perlu ditambah kipas angin	8
79	15	Anggrek	wastafel bocor, pembenahan di bagian kamar mandi	8
80	15	Anggrek	pembenahan kamar mandi	8
83	13	Flamboyan	tempat tidur tidak nyaman, perbanyak tiang infus yang bedorong	8
84	13	Flamboyan	lebih baik lagi	8
85	13	Flamboyan	lebih ditingkatkan lagi sarana dan prasarana yang nyaman	8
87	13	Flamboyan	sampah didepan ruangan behamburan	8
89	11	Rehabilitasi Medik	pelayanan baik	5
112	20	Radiologi	pertahankan dan tingkatkan	5
124	15	Anggrek	wc kurang bersih, kipas angin tidak bisa diputar	8
125	15	Anggrek	kamar mandi dan wastafel sering tersumbat	8
126	15	Anggrek	tidak ada tirai penutup atau penyekat pasien	8
127	15	Anggrek	kamar mandi mampet	8
128	15	Anggrek	AC bocor, mohon diperhatikan lagi	8
129	15	Anggrek	kipas angin di kelas 3 perlu diganti dengan yang baru, karena kipasnya sudah rusak dan kalau siang sangat panas sekali	8
130	15	Anggrek	WCnya rusak	8
131	15	Anggrek	perlu remote AC agar suhu dapat diatur, wastafel bocor perlu diperbaiki, disediakan pengharum di toilet, perlu ada penambahan bantal dan bisa disediakan guling	8
132	15	Anggrek	untuk lebih diperhatikan kondisi lampu diruangan, 2 jendela tidak bisa ditutup sempurna	8
133	15	Anggrek	ruangan banyak nyamuk, harapannya ruangnya bebas nyamuk agar pasien tidak terkena penyakit lain (dbd), pelayanan sudah baik	8
134	15	Anggrek	kipas angin rusak	8
135	15	Anggrek	agar diperhatikan nyamuk-nyamuk dikamar; harapan saya RSUD Sukamara tetap berjaya melayani sepenuh hati dan nurani setiap masyarakat tanpa membandingkan, pandanglah semua sama punya hak sembuh.	8
136	15	Anggrek	perlunya pembenahan/perbaikan kamar mandi dan kebersihan halaman	8
137	15	Anggrek	lebih maju, pelayanan dokter dan perawat sudah memuaskan, perlu perbaikan kamar mandi	8
138	15	Anggrek	WC rusak dan bau	8
139	15	Anggrek	kamar mandi rusak dan berbau	8
140	5	Poli Kebidanan	mempertahankan yang baik, semoga proposal pengajuan alat-alat kesehatan cepat direalisasikan	8

**HASIL REKAPITULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/PASIEEN DI RSUD SUKAMARA
BULAN JANUARI - JUNI 2024**

NO.	Sexs	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									IKM Responden	Tingkat Kepuasan Responden
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	26	3	6	14	3	3	3	3	3	4	4	3	1	75,00	PUAS
2	2	23	3	4	14	3	3	3	4	3	3	3	2	3	75,00	PUAS
3	2	31	3	4	14	3	3	4	3	3	3	3	3	2	75,00	PUAS
4	1	50	2	1	14	3	3	4	3	3	3	3	2	2	72,22	KURANG PUAS
5	2	18	1		14	3	3	3	3	3	3	4	2	1	69,44	KURANG PUAS
6	2	16	1	4	14	3	3	3	4	3	3	4	2	3	77,78	PUAS
7	2	27	4	4	7	3	3	3	3		3	3	3	4	78,13	PUAS
8	1	60	3	1	7	4	4	4	2	3	4	4	3	2	83,33	PUAS
9	1	64	5	1	7	3	3	3	4	3	4	4	3	2	80,56	PUAS
10	1	66	3	6	7	3	3	3	3	3	4	4	4	3	83,33	PUAS
11	1		5	1	10	1	3	3	3		3	3	3	4	71,88	KURANG PUAS
12	1	35	3	4	10	3	3	3	3		3	3	3	4	78,13	PUAS
13	1	33	3	4	10	3	3	3	3		3	3	3	4	78,13	PUAS
14	2	55	1	6	10	3	3	3	3		3	4	3	4	81,25	PUAS
15	1	22	3	4	10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77,78	PUAS
16	1	22	3	6	10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77,78	PUAS
17	1	30	5	6	10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77,78	PUAS
18	2	27	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	77,78	PUAS
19	2	25	3	6	5	3	3	3	3	3	4	4	3	2	77,78	PUAS
20	2	40	2	6	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	97,22	SANGAT PUAS
21	2	34	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	1	72,22	KURANG PUAS
22	2	51	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	69,44	KURANG PUAS
23	1	30	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2		68,75	KURANG PUAS
24	1	58	3	6	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	94,44	SANGAT PUAS
25	1				3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	94,44	SANGAT PUAS
26	2	28	4		3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	94,44	SANGAT PUAS
27	1	56	2	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	83,33	PUAS
28	2	46	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	97,22	SANGAT PUAS
29	2	51	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	69,44	KURANG PUAS
30	2	34	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	72,22	KURANG PUAS
31	2	40	2	6	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	75,00	PUAS
32	2	25	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	69,44	KURANG PUAS
33	2	79	3		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75,00	PUAS
34	1	60	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	91,67	SANGAT PUAS
35	1	60	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	1	83,33	PUAS
36	1	66	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	72,22	KURANG PUAS
37	1	69	2	4	4	3	4		3	4	4	4	4	2	87,50	PUAS
38	2	71	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77,78	PUAS
39	1	62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	97,22	SANGAT PUAS
40	2	61	1	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	83,33	PUAS
41	1	67	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77,78	PUAS
42	2	27	3	6	18	3	3	3	4	3	3	3	3	1	72,22	KURANG PUAS
43	2	29	3	4	18	3	4	3	4	3	3	4	3	3	83,33	PUAS
44	2	34	2	4	18	3	3	3	4	3	3	4	3	3	80,56	PUAS
45		64	3		18	3	3	3	4	3	3	4	3	3	80,56	PUAS
46	2	30	5		16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77,78	PUAS
47	2	37	3		16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77,78	PUAS
48	2	21	4	1	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	SANGAT PUAS
49	2	22	5	4	16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77,78	PUAS
50	2	32	3	6	16	4	4	3	4	3	3	4	4	4	91,87	SANGAT PUAS
51	2	29	3	4	16	3	4	3	4	3	3	4	3	4	86,11	PUAS
52	1	31	3	4	7	3	3	2	4	3	3	3	3	2	72,22	KURANG PUAS
53	1	46	3	5	7	3	3	2	4	2	3	3	3	2	69,44	KURANG PUAS
54	1	53	2		7	3	3	2	4	3	3	3		4	78,13	PUAS
55	2	20	3		7	3	2	2	4	3	3	3	2	1	63,89	KURANG PUAS
56	1	49	3	1	12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77,78	PUAS
57	2	38	3	6	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75,00	PUAS
58	2		3	6	12	3	3	3	3	3	4	4	4	4	86,11	PUAS
59	2	26	3	6	12	3	3	3	3		3	3	3	4	78,13	PUAS
60	1	40		1	12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77,78	PUAS
61	1	37		4	12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77,78	PUAS
62	1	60	2	4	12	3	3	3	2	3	4	4	4	4	83,33	PUAS
63	2	32	3	6	12	3	3	3	4	3	4	4	4	4	88,89	PUAS
64	2	32	3	4	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75,00	PUAS
65	1	75	1	5	12	4	4	4	3	3	3	3	4	4	88,89	PUAS
66	2	23	3	4	12	3	3	3	3	3	4	3	4	4	83,33	PUAS
67	1		1		12	4	3	3	4	3	3	4	4	4	88,89	PUAS
68	2		3	4	12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80,56	PUAS
69	2	68	2	6	12	3	3	3	4	3	4	4	3	4	86,11	PUAS
70		54	4	4	12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80,56	PUAS
71	2		3	6	12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77,78	PUAS
72	2	36	4	6	12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77,78	PUAS
73	1		5	1	12	3	3	3	4	3	4	3	3	3	80,56	PUAS
74	1	54	2	4	12	3	3	4	2	3	4	4	4	4	86,11	PUAS
75	2	33	2	4	15	3	3	3	4	3	3	4	2	4	80,56	PUAS
76	1		5	1	15	3	3	3	4	3	3	4	3	4	84,38	PUAS
77	1	46	5	1	15	3	4	3	4	3	3	3	3	4	83,33	PUAS
78	1	31	1		15	3	4	3	4	3	3	3	3	4	83,33	PUAS
79	1	23	3	6	15	3	4	3	4	2	4	4	3	4	86,11	PUAS
80	2	29	2	4	15	3	3	3	4	3	3	4	2	4	80,56	PUAS
81	2	30	3	6	14	4	4	4	4	3	4	3	3	4	91,67	SANGAT PUAS

NO.	Seks	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									IKM Responden	Tingkat Kepuasan Responden
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
82	2	22	3	6	14	3	3	3	2	3	4	3	3	4	77,78	PUAS
83	2	32	3		13	3	3		4	3	3	3	3	4	81,25	PUAS
84	2	21	3		13	3	3	3	3	3	3	3	2	3	72,22	KURANG PUAS
85	1	63	1	5	13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	80,56	PUAS
86	1		2		13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77,78	PUAS
87	1	27	5	1	13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77,78	PUAS
88	2	43	3	6	11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	97,22	SANGAT PUAS
89	2	48	3	6	11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77,78	PUAS
90	2	39	1	6	11	3	3	3	3	3	4	4	3	4	83,33	PUAS
91	2	40	5	1	11	3	3	3	3	3	3	4	4	4	83,33	PUAS
92	2	48	5	1	11	3	3	3	3	3	3	4	4	4	83,33	PUAS
93	2	40	5	1	11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	97,22	SANGAT PUAS
94	2	38	3	6	11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77,78	PUAS
95	2	27	3	5	11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77,78	PUAS
96	1	38	5	1	11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77,78	PUAS
97	2	30	5	6	11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	77,78	PUAS
98	2	49	3	5	11	4	2	3	3	3	3	3	3	3	77,78	PUAS
99	2	38	3	6	11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75,00	PUAS
100	2	24	3	6	11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	77,78	PUAS
101	2	26	3	6	11	3	3	3	3	3	3	3	2	4	75,00	PUAS
102	2	26	3	6	11	3	3	4	3	3	3	3	2	4	77,78	PUAS
103	2	26	3	6	11	3	3	3	3	3	3	3	2	4	75,00	PUAS
104	2	28	3	6	11	3	3	3	3	3	3	3	2	4	75,00	PUAS
105	2	28	3	6	11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77,78	PUAS
106	2	34	5	1	11	4	3	3	3	3	3	3	3	4	80,56	PUAS
107	1	29	3		20	3	3	3	2	3	4	4	4	4	83,33	PUAS
108	1	22	3	4	20	4	3	4	2	4	4	4	4	4	91,67	SANGAT PUAS
109	1	32	4	1	20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77,78	PUAS
110	1	41	5	1	20	3	3	3	4	3	4	3	4	4	86,11	PUAS
111	2	39	1	3	20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	97,22	SANGAT PUAS
112	1	29	3	3	20	3	3	4	4	3	4	4	3	4	88,89	PUAS
113	2	32	3	6	20	3	3	3	2	3	4	4	3	4	80,56	PUAS
114	1	24	5	4	20	3	4	4	4	4	4	4	3	4	94,44	SANGAT PUAS
115	2	39	3	6	9	3	4	3	3	3	4	4	3	4	86,11	PUAS
116	1	40	3	5	9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77,78	PUAS
117	1	52	3	4	9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80,56	PUAS
118	2	32	3	6	14	3	3	3	4	3	4	3	2	4	80,56	PUAS
119	2	27	3	6	14	3	3	3	4	3	4	3	2	4	80,56	PUAS
120	2	30	3	6	14	3	3	3	4	3	4	3	2	4	80,56	PUAS
121	2	35	3	6	14	3	3	3	4	3	4	3	2	4	80,56	PUAS
122	2	27	3	6	14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80,56	PUAS
123	2	43	3	6	14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80,56	PUAS
124	1		3	5	15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80,56	PUAS
125	1		5	1	15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80,56	PUAS
126	1	40	3	4	15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77,78	PUAS
127	2	37	3	5	15	3	3	3	4	4	3	3	4	4	86,11	PUAS
128	2	34	3		15	3	3	3	4	4	3	3	3	4	83,33	PUAS
129	1	36	3	4	15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	72,22	KURANG PUAS
130	2	34	3	5	15	3	3	3	4	4	3	3	3	4	83,33	PUAS
131	2	25	3		15	3	3	4	4	3	3	3	3	4	83,33	PUAS
132	1		2	4	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	SANGAT PUAS
133	2	23	3	6	15	3	3	3	3	3	3	3	3	1	69,44	KURANG PUAS
134	2	38	2	5	15	3	3	3	4	3	3	3	2	3	75,00	PUAS
135	1	37	3	4	15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77,78	PUAS
136	2	38	2	4	15	3	3	3	4		3	3	2	3	75,00	PUAS
137	2	37	2	6	15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	97,22	SANGAT PUAS
138		28	3	6	15	3	3	3	4	4	3	3	3	4	83,33	PUAS
139	2	30	3	4	15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77,78	PUAS
140	1	32	5	1	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	91,67	SANGAT PUAS
141	2	38	3	6	5	3	3	3	3	3	3	2	3	1	66,67	KURANG PUAS

No.	UNSUR PELAYANAN	Jumlah Rata-Rata	%	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,18	79,43	B
U2	Kemudahan Prosedur	3,18	79,61	B
U3	Kecepatan Pelayanan	3,12	78,06	B
U4	Kewajaran Biaya	3,43	85,64	B
U5	Kesesuaian Produk Layanan	3,13	78,20	B
U6	Kompetensi Petugas	3,31	82,80	B
U7	Perilaku Petugas	3,35	83,69	B
U8	Kualitas Sarpras	3,06	76,43	C
U9	Penanganan Pengaduan	3,35	83,75	B
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)			80,84	BAIK



Sukamara, 1 Juli 2024

Mengetahui,
Ketua Tim SKM

BUSTANUL ARIFIN, S.Kep.Ners
NIP. 19741215 200902 1 001

Analisis Pelayanan

ROLU AGUSTINA PRAHESTY, S.A.P
NIP. 19820828 200604 2 018